SVB voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

DEFINITIEF
JAARPLAN 2014
BEGROTING 2014

F&CU13.0192

Het Definitief Jaarplan en Begroting 2014 zijn op 25 september 2013 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

Amstelveen, september 2013

Inhoudsopgave

1 Inleiding

In dit document vindt u het definitieve Jaarplan 2014 en de Begroting 2014 van de SVB.

In het Jaarplan 2014 wordt aan de hand van de missie, ambities en doelstellingen aangegeven welke resultaten de SVB in 2014 wil behalen. Hoofdstuk 3 geeft de Begroting 2014 weer. Deze sluit aan op het kader uit de Augustusbrief, rekening houdend met beschikbare middelen uit recente Uitvoeringstoetsen, bestemmingsreserves en -fondsen.

De SVB maakt zich klaar voor de toekomst. Dat doet zij in verbinding met de omgeving. Een omgeving die momenteel erg turbulent is. Door de economische recessie is de overheid genoodzaakt om nog effectiever en efficiënter te gaan werken.
De SVB kan in deze roerige tijd een stabiele en betrouwbare partner zijn voor onder meer gemeenten. De kracht van de SVB is dat het enerzijds massale processen kan uitvoeren met grote volumes klanten. Anderzijds weet de SVB deze producten voor de klant individueel goed inzichtelijk te maken, door middel van duidelijke en klantgerichte communicatie en dienstverlening. De SVB kan gemeenten helpen hun regierol te versterken door hen te ontlasten met administratieve ondersteuning, zowel op het terrein van de WWB als WMO/AWBZ en de Jeugdzorg. De gemeenten kunnen zich dan concentreren op het contact met de burger.

De bezuinigingen van de overheid, het compacter worden van de overheid en de herverdeling van taken hebben ook effect op de regelingen die wij van oudsher uitvoeren, denk daarbij aan:

- het woonlandbeginsel,
- de verhoging van de AOW leeftijd,
- het begrip samenwonen in de AOW,
- de korting op AKW,
- de herziening van de Anw,
- het opgaan van de MKOB in de ouderentoeslag.

Wij zijn er als uitvoeringsorganisatie voor om deze beleidswijzigingen voor te bereiden en uit te voeren. Dereguleringsvraagstukken spelen daarbij een belangrijke rol. Klanten van de SVB gaan effecten voelen van bezuinigingen. Dit leidt tot een intensievere band met onze klanten waarin we vaker een minder leuke boodschap moeten uitleggen.

Daarnaast geven wij invulling aan de nieuwe bezuinigingen door de infrastructuur en expertise van de SVB ook buiten het specifieke domein van de sociale zekerheid weten te benutten en anderzijds door de ingezette vereenvoudiging van regelgeving voort te zetten. Dit heeft ook effect op de SVB zelf. We moeten met minder mensen hetzelfde of meer werk blijven doen. En in tijden van krimp (zo constateert de Nationale ombudsman) wordt een stijging van het aantal klachten van inkomensgerelateerde diensten gesignaleerd bij alle overheidsorganen. Dit betekent dat we binnen de eigen organisatie onze processen effectiever en efficiënter moeten inrichten, om de kwaliteit van de dienstverlening en klantwaardering te behouden. Een belangrijk programma in dit kader is de implementatie van het Multiregelingen Systeem (MRS). Deze implementatie is vanuit het oogpunt van integrale beheersbaarheid uitgesteld van het najaar 2013 naar 2014. De consequenties van dit uitstel worden bij het schrijven van dit jaarplan nader uitgewerkt en vormen daarom geen integraal onderdeel van dit jaarplan.

Samenvattend staat de SVB de komende jaren voor de grote uitdaging om gelijktijdig te bezuinigen en te vernieuwen, de prestaties op peil te houden en majeure nieuwe wetwijzigingen door te voeren. Dit is een zware opgave die van alle partijen de komende jaren volledige focus vraagt. Dit vanuit de visie dat de SVB staat voor een bedrijf dat op een effectieve manier – zonder de menselijke maat te verliezen – bijdraagt aan het vertrouwen in de overheid. Onze overtuiging blijft het leveren van excellente dienstverlening door blijvende vernieuwing en verbetering. En altijd vanuit het perspectief van de burger. Dat leidt niet alleen tot hoge klanttevredenheid, maar uiteindelijk ook tot lagere uitvoeringskosten.

2 Jaarplan 2014

2.1 Ontwikkelingen

Beleid op hoofdlijnen

Op het gebied van nieuw beleid wordt 2014 een intensief jaar voor de uitvoering. Het regeerakkoord bevat een groot aantal beleidsmaatregelen dat van invloed is op de uitvoering door de SVB. Bij alle grote wetten die de SVB uitvoert treden wijzigingen op.
Dit jaarplan gaat uit van de huidige, hieronder beschreven, stand van zaken rondom nieuw beleid, waarbij de kans bestaat dat wijzigingen plaatsvinden in het najaar van 2013. De te voorziene wijzigingen ultimo augustus 2013 zijn voor zover mogelijk reeds meegenomen. Dit betekent dat geen rekening is gehouden met het pakket aan maatregelen dat rond Prinsjesdag is gepresenteerd.
Bij de sturing op de verandercapaciteit en de sturing en beheersing van de benodigde ICT en ICT-aanpassingen, hebben (voorgenomen) wetswijzigingen steeds de hoogste prioriteit. Zoals eerder aangegeven kunnen trajecten die leiden tot verbeteringen in de dienstverleningen en/of bijdragen aan de realisatie van de taakstellingen daarbij in het gedrang komen. Wij zullen het ministerie actief meenemen in de afwegingen en prioritering die wij hierbij hanteren. Nog in 2013 vindt hierover een bijeenkomst plaats met het ministerie. Het gaat hierbij met name om het in beeld brengen van de gevolgen van het regeerakkoord voor de uitvoering (inclusief ICT, verandercapaciteit) door de SVB.

AOW

De AOW-leeftijd gaat in stapjes omhoog naar 66 jaar in 2018 en 67 jaar in 2021. De AOW-partnertoeslag wordt per 1 januari 2015 voor AOW'ers met een gezamenlijk inkomen van de AOW'er zelf en de jongere partner vanaf € 46.000 (exclusief AOW) ingeperkt. Daarbij wordt een geleidelijk afbouwpad gehanteerd van 4 jaar. Op 1 april 2015 wordt de AOW-partnertoeslag afgeschaft. Bestaande rechten worden gerespecteerd.

OBR

De Overbruggingsregeling (OBR) voor mensen met een op 1 januari 2013 lopende VUT-, prepensioen- of vergelijkbare regeling die zich niet op deze AOW leeftijdsverhoging hebben kunnen voorbereiden, zal ook in 2014 veel aandacht vragen.

AKW

In het regeerakkoord is voorzien in een herziening van het stelsel van Kindregelingen tot vier regelingen, met elk een eigen, logisch doel: de kinderbijslag, het kindgebonden budget, de combinatiekorting en de kinderopvangtoeslag. De overige regelingen worden hierin geïntegreerd of afgeschaft.
Het wetsvoorstel heeft de volgende gevolgen voor de regelingen die de SVB uitvoert:
De AKW-bedragen worden beperkt tot het bedrag van het jongste kind en de AKW-bedragen worden voorlopig niet geïndexeerd. De TOG wordt geïntegreerd in de AKW. De grondslag voor de TOG wordt een grondslag voor dubbele AKW. De TOG+ komt te vervallen. De 20% toeslagen voor alleenstaande ouders in de AOW, Anw en WWB komen eveneens te vervallen. Op de WKB komt een alleenstaande oudertoeslag van € 2.800. Vereenvoudigingen in de AKW maken onderdeel uit van het wetsvoorstel Hervorming kindregelingen.

De verlaging van de kinderbijslag-bedragen gaat in per 1 juli 2014, de integratie van de TOG in de kinderbijslag per 1 juli 2015. De overige onderdelen per 1 januari 2015. Een aantal werkzaamheden zal vóór juli 2014 opgestart moeten worden.

AIO/MKOB

Per 1 juli 2014 wordt de MKOB (Wet mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen) niet langer meegenomen in de middelentoets van de bijstand voor ouderen (AIO-aanvulling).
AOW'ers die wonen in een EU-, EER-, verdragsland of Zwitserland en geen recht op de Koopkrachttegemoetkoming Oudere Belastingplichtigen (tegemoetkoming KOB) hebben, krijgen met terugwerkende kracht een nabetaling ter hoogte van de tegemoetkoming KOB. AOW'ers in Nederland ontvangen deze tegemoetkoming al.
Het kabinet werkt aan de invoering van een nieuwe AOW-tegemoetkoming die voor alle AOW'ers gaat gelden. Deze tegemoetkoming komt in de plaats van de tegemoetkoming KOB.

Anw

In het regeerakkoord is afgesproken om vanaf medio 2014 de duur van de nabestaandenuitkering te beperken voor nieuwe nabestaanden. De SVB denkt met het Ministerie van SZW mee over uitvoeringsmodaliteiten, en zal desgevraagd nog in 2013 een uitvoeringstoets uitbrengen. Zodra hierover meer duidelijkheid is, zal de SVB zich hierop kunnen voorbereiden.

Aanpassing criteria meerpersoonshuishoudens (raakt AOW, Anw en AIO)

Met het wetsvoorstel WWB Maatregelen 2014 en andere wetten wordt beoogd het kostendelersprincipe in te voeren in de verschillende sociale wetten. Huishoudens van twee of meer personen kunnen kosten delen, waardoor de kosten per persoon lager zullen zijn.
De normbedragen WWB/AIO en - op een andere wijze - de normbedragen AOW en Anw worden bij aanvaarding van het wetsvoorstel met dat principe in overeenstemming gebracht. Het gaat om een voor klanten en SVB ingrijpende wijziging, die veel voorbereiding vergt voor een goede en tijdige implementatie.
Rekening houdend met de beoogde ingangsdata van de wijzigingen in de WWB/AIO, AOW en Anw, zal het zwaartepunt van de werkzaamheden voor implementatie en initiële uitvoering in 2014 vallen.

Handhaving

Het ministerie van SZW heeft een nieuwe visie op handhaving in voorbereiding. Kern van deze visie is dat komende jaren het accent wordt gelegd op de preventie (bijvoorbeeld via voorlichting en bestandskoppelingen), het verhogen van de pakkans (bijvoorbeeld via het intensiveren van de samenwerking en de gerichte inzet van middelen) en het borgen van de Wet Aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving (fraudewet). Op dit moment wordt in overleg met ons een pakket met maatregelen opgesteld.
In 2014 is een andere opzet voorzien van de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI). De LSI zal zich vooral gaan richten op het vaststellen van de strategische thema's en de aansturing van de landelijke projecten op deze thema's en minder op de lokale projecten die onder de verantwoordelijkheid van het lokale bestuur zullen worden uitgevoerd.

In het kader van het Actieplan Schijnconstructies van de minister van SZW is in het deeltraject Misbruik premieafdracht(inclusief de A1-verklaring) door de SVB een samenwerkingspilot gestart met andere ketenpartners zoals Inspectie SZW, Inspectie Leefomgeving en Transport, UWV en Belastingdienst.
Deze samenwerking is erop gericht noodzakelijk feitenonderzoek in complexe situaties mogelijk te maken. Daarbij zal tevens een capaciteitsraming worden gemaakt.
De uitkomsten van de pilot worden in het eerste halfjaar 2014 verwacht. De SVB treedt op als trekker.

De komende periode moet het frauderegister door de uitvoeringsorganisaties aangevuld worden met gegevens om recidive te kunnen bepalen. Over de wijze waarop dit het beste vorm kan worden gegeven, zal nog overleg met ons volgen.
SZW zal in overleg met de SVB de uitvoering van de wet monitoren. Zo zijn de kengetallen rond de Fraudewet verder in ontwikkeling. Over de kengetallen die worden toegepast in 2013 zijn reeds afspraken gemaakt. In 2014 zullen deze samen met SZW worden geëvalueerd.

Eind 2012 heeft de SVB een verzoek ingediend bij SZW om de capaciteit van vermogensonderzoeken bij de Bureaus voor sociale zaken in Marokko en Turkije te mogen verhogen door het inzetten van meer buitendienstmedewerkers. SZW is hier in 2013 mee akkoord gegaan en heeft budget ter beschikking gesteld. De SVB hanteert een groeimodel waarbij eerst door middel van het aantrekken van tijdelijke medewerkers de capaciteitsverhoging wordt gerealiseerd. Uiteindelijk streeft de SVB naar het inzetten van maximaal één extra team bestaande uit twee buitendienstmedewerkers per bureau. Na een jaar, zullen de kosten en baten worden geëvalueerd en in overleg met betrokken partijen – SZW en UWV/IBF – worden besloten over de continuering van deze capaciteitsverhoging.

Het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet SUWI en enige andere wetten in verband met fraudeaanpak door gegevensuitwisselingen en het effectief gebruik van binnen de overheid bekend zijnde gegevens, treedt naar verwachting eind 2013 in werking.

Remigratiewet
Het voorstel tot wijziging van de Remigratiewet is op 9 juli 2013 door de Eerste Kamer aangenomen. De gewijzigde wet zal per 1 juli 2014 in werking treden en houdt in dat de basisvoorzieningen worden afgeschaft. Om de remigratie-uitkering te krijgen moeten remigranten straks 55 jaar of ouder zijn (dat is nu 45 jaar). Met het oog op de vergrijzing blijven ze zo langer behouden voor de arbeidsmarkt. Om de remigratie-uitkering te krijgen moeten remigranten straks ook minstens 8 jaar rechtmatig verblijf in Nederland hebben gehad (dat is nu 3 jaar). De minimale duur van uitkeringsgerechtigd zijn wordt verlengd van zes maanden naar één jaar.

De Remigratiewet is vooral bedoeld om de 1e generatie arbeidsmigranten de mogelijkheid te bieden terug te keren vanwege de eventueel nog levende band met het land van herkomst. Na de invoering van de gewijzigde wet kunnen aanvragen tot uiterlijk 1 januari 2025 worden ingediend. Daarmee wordt de Remigratiewet uitgefaseerd.

Een andere ontwikkeling die in het kader van de uitvoering van de Remigratiewet in 2014 van belang is, is de herziening van de uitkeringshoogten in de 30 “oudste” bestemmingslanden. De herziening van de uitkeringshoogten is toegezegd in het kader van de heroverweging van de Remigratiewet aan de Tweede Kamer.

Onderzoek eventuele overname werkzaamheden SAIP / CAOR
De Stichting Administratie Indonesische Pensioenen (SAIP) zorgt voor de uitvoering van een tiental regelingen in opdracht van BZK en enkele regelingen, waarvan de Algemene Oorlogsongevallenregeling Indonesië (AOR) verreweg de grootste is, in opdracht van VWS. Het gaat om pensioenen, uitkeringen en toeslagen voor oud-ambtenaren in Indonesië, Suriname, Antillen, Aruba, voor KNIL-militairen en voor burger-oorlogsslachtoffers en nabestaanden. Gelet op de afnemende doelgroep wordt door VWS en BZK in 2013 een toekomstbestendige uitvoering van de regelingen verkend, waarbij de SVB mogelijk alle regelingen of een deel daarvan in de toekomst zal gaan uitvoeren. Afhankelijk van de besluitvorming eind 2013 zal de SVB in 2014 de nodige voorbereidingen moeten treffen om de taken te kunnen uitvoeren.

Uitvoering PGB-trekkingsrechten

In 2013 heeft de SVB op verzoek van de staatssecretaris van VWS een plan opgesteld voor de ontwikkeling en invoering van een trekkingsrechtensysteem voor Persoonsgebonden budgetten (PGB). Dit systeem moet zorgkantoren en gemeenten ondersteunen in hun verantwoordelijkheid voor uitvoering van het PGB en aanpak van fraude met het PGB. Het voornemen is om het beheren van dit systeem en het doen van uitbetalingen als wettelijke taak van de SVB per 2015 te verankeren in de AWBZ en WMO. In 2014 zal de SVB starten met de gefaseerde uitvoering van de trekkingsrechten.

Buitenlandtaken CVZ

In 2013 zal VWS besluiten welke uitvoeringsorganisatie de zogeheten ‘buitenlandtaken’ van het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) zal overnemen. De SVB is als uitvoerder logischerwijze in beeld omdat de SVB al een relatie heeft met de doelgroepen van de buitenlandregelingen van CVZ en een goed functionerende infrastructuur heeft voor de werkzaamheden als internationaal verbindingsorgaan. Afhankelijk van de uitkomst van de besluitvorming zullen in 2014 de nodige voorbereidingen worden getroffen om de buitenlandtaken in 2015 over te nemen.

Verdragenproject

Het wetsvoorstel tot beëindiging van de export van de AKW buiten de EU is op 19 juni 2012 aangenomen door de Tweede Kamer. Indien de Eerste Kamer het wetsvoorstel in 2013 aanneemt, zal de SVB als uitvoerder van de AKW in 2014 nog de nodige activiteiten moeten verrichten ten behoeve van dit verdragenproject.

Dienstverlening aan grensarbeiders

De SVB gaat in 2014 onverminderd voort met het verbeteren van de elektronische dienstverlening aan grensarbeiders. Deze wordt gerealiseerd via het in mei 2013 opgeleverde nieuwe grensinfopunt (grensinfo.nl). De invulling hiervan verloopt in nauwe samenwerking met het UWV, CVZ en de Belastingdienst. Gedurende het jaar 2014 zullen de bezoekersaantallen en klanttevredenheid regelmatig worden gemonitord. Aan de hand hiervan vindt een verdere optimalisatie plaats.

Voor de persoonlijke dienstverlening aan grensarbeiders wordt onderzocht of regionale partners bereid zijn deze financieel te ondersteunen. Een definitieve beslissing over het voortzetten van de persoonlijke dienstverlening volgt in de tweede helft van 2014.

Ketensamenwerking

Voor het uitvoeren van haar taken is de SVB afhankelijk van andere organisaties en vice versa. Voor ketensamenwerking is van belang dat een gemeenschappelijk doel wordt bepaald en dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren.
Uitgangspunt bij de samenwerking is dat zowel klant als organisatie baat hebben bij de samenwerking. Daarbij moet de klant de verantwoordelijke partij kunnen aanspreken. De SVB blijft dan ook aandacht vragen voor de kwaliteit en beveiliging van gegevens, terugmeldfaciliteiten tussen organisaties en correctiemogelijkheden door burgers.

De afgelopen periode zijn samenwerkingsverbanden geïntensiveerd. Nieuwe samenwerkingsverbanden zijn ontstaan, onder meer in het kader van het programma Compacte Rijksdienst, zoals rond de diverse opgerichte kenniscentra. In 2014 wordt - middels gericht stakeholdersbeleid – ingezet op verdere intensivering van bestaande samenwerkingen en het aangaan van nieuwe, mede in het licht van de hervormingsagenda.

Gegevensuitwisselingen

Voor een goede en klantvriendelijke uitvoering van taken zijn gegevens noodzakelijk. Daarbij is de kwaliteit van de gegevens van groot belang, voor zowel de leverancier van de gegevens als de ontvanger. Veel belang hecht de SVB daarbij aan informatiebeveiliging en privacybescherming. In de hervormingsagenda wordt ingezet op een versnelde effectieve inzet van basisadministraties. In 2014 zal de SVB voorbereidingen treffen om aan te sluiten bij de nieuwe Basisregistratie Personen (BRP), die in de plaats komt van GBA. Ook zullen activiteiten worden ontplooid voor de vulling van de registratie niet-ingezetenen (RNI) die deel uitmaakt van de BRP.
Een belangrijk aspect bij het gebruik van basisregistraties is de harmonisatie van begrippen en definities. Daar zal de SVB aandacht voor blijven vragen. Waar mogelijk en toegestaan zal de SVB gegevens uitwisselen met bestaande en nieuwe partners ten behoeve van de klant en van een efficiënte bedrijfsvoering.

Internationaal wisselt de SVB ook gegevens uit met zusterorganen. Met onder ander de Verenigde Staten, Australië, Aruba en Duitsland zijn al goede uitwisselingen op het gebied van overlijdensgegevens tot stand gekomen. In 2014 zal, naar verwachting, België hieraan toegevoegd worden.
Inmiddels is met een groot aantal nieuwe landen contact over gegevensuitwisseling bij overlijden: Argentinië, Nieuw Zeeland, Spanje, Zwitserland, Luxemburg, Denemarken en Zweden (belangrijk voor toegang tot de andere Scandinavische landen).

Europese inkijkfunctie

Naast de verplichting conform de Europese verordening 883/04 om in de sociale zekerheid digitaal gegevens te gaan uitwisselen tussen de uitvoeringorganisaties van de lidstaten, hebben UWV en SVB geregeld dat zij reeds in bestanden van zusterorganisaties in Duitsland en Spanje kunnen kijken. Omdat die zusterorganisaties ook de bestanden van UWV en SVB willen raadplegen, heeft de Staatssecretaris ons verzocht in ons jaarplan in te gaan op onze visie op zo'n inkijkfunctie op SVB-gegevens voor zusterorganisaties uit Europese lidstaten.

De SVB is een groot voorstander van het operationaliseren van de inkijkfunctie. Voor de SVB is het interessant om de aangrenzende lidstaten in te laten kijken. Hierdoor is minder gegevens-uitvraag over en weer nodig: het bespaart op de handmatige afhandeling. Naast Duitsland heeft ook België inmiddels interesse getoond om de SVB-gegevens in te kunnen zien. In samenwerking met UWV en BKWI wordt de inkijk ingericht die voldoet aan de privacywetgeving. Er lopen voorbereidende afspraken met overige lidstaten. In 2014 gaat de SVB dit verder met haar Europese zusterorganisaties oppakken.

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)

Naar verwachting zal eind 2013 duidelijk zijn, op welke wijze EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) zal worden voortgezet. Dit betekent dat in 2014 voorbereidingen getroffen kunnen worden om de SVB-systemen aan te sluiten op het EESSI-platform. De SVB is als partner aangesloten bij een consortium van 11 Europese landen dat projecten uit zal voeren die bedoeld zijn om de implementatie van EESSI in de lidstaten te ondersteunen. De Europese Commissie heeft voor een periode van 4 jaar voor deze projecten een bedrag van € 10 miljoen beschikbaar gesteld. De uitkomsten van de uitgevoerde projecten zullen beschikbaar komen voor alle lidstaten.

FVP

Instroom in de FVP-regeling is per 1 januari 2011 niet meer mogelijk. Het kantoor blijft tot en met 30 juni 2014 operationeel om de administratieve afhandeling van de regeling te verzorgen. Vanaf 1 januari 2014 zal Kantoor FVP een beperkte bezetting hebben, die zich voornamelijk bezig zal houden met uitvoerende taken. De overige werkzaamheden zullen dan aan andere afdelingen van de SVB worden overgedragen. Het bestuur van Stichting FVP blijft na 30 juni 2014 in functie voor de formele afhandeling van het boekjaar 2014, waarna de stichting zal worden geliquideerd.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam inkopen

De SVB vindt duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) belangrijk. In 2014 zal de ingeslagen weg met betrekking tot MVO en duurzaam inkopen worden vervolgd. Bij aanbesteding of verwerving worden de eisen van MVO en duurzaamheid gehanteerd en vindt er actieve kennisuitwisseling met andere uitvoeringsorganisaties plaats, onder meer door deelname aan de Rijksbrede Benchmark. Tevens zal in 2014 een CO^2-benchmark worden gedaan om te monitoren of we op koers zijn in ons streven naar een CO^2-neutrale bedrijfsvoering in 2020. Omdat woon-werkverkeer en dienstreizen samen goed zijn voor 85% van onze CO^2-uitstoot, wordt er aandacht besteed om deze verkeersbewegingen maximaal terug te dringen of te vergroenen.

Taakstelling

Ook in 2014 zal de SVB grote stappen moeten zetten om de afgesproken besparingen op de uitvoeringskosten te kunnen realiseren. In 2014 staat de SVB voor een besparingsopgave van ongeveer € 11,8 miljoen op de uitvoeringskosten, ten opzichte van 2013. In 2014 wordt hier concreet invulling aangegeven door onder meer een personeelsreductie van circa 80 fte. Deze besparing staat los van mutaties als gevolg van nieuw werk/ uitvoeringstoetsen.

Deze reductie zal naar verwachting worden gerealiseerd door natuurlijk verloop en individuele trajecten. Er is in 2014 geen sprake van gedwongen boventalligheid in de Dienstverlening. Daarnaast zal er in 2014 circa € 0,8 miljoen extra worden bespaard op de huisvestingskosten en € 0,7 miljoen op inkoop. In totaal wordt hiermee in 2014 ruim € 8 miljoen bespaard ten opzichte van 2013. Het restant wordt ingevuld met vereenvoudiging van wet- en regelgeving en de compensatie die de SVB krijgt (€ 1,8 miljoen) vanwege het niet doorgaan van de vereenvoudigingen AKW. Ook voor 2015 en verder zijn er al besparingen ingeboekt die ervoor moeten zorgen dat de SVB meerjarig binnen de gestelde kaders blijft, rekening houdend met het verloop in bestemmingsreserves en –fondsen.

Uit het regeerakkoord Rutte II volgt voor de periode 2016-2018 een aanvullende algemene taakstelling voor het SZW-domein. Voor de SVB betekent dit een extra taakstelling die in de jaren 2016 t/m 2018 oploopt van € 2,3 miljoen in 2016 naar € 6,7 miljoen in 2018. Inclusief de nog openstaande taakstellingen uit Rutte I en het Begrotingsakkoord 2013, loopt de taakstelling op tot € 11,4 miljoen in 2018. Deze is in afstemming tussen SVB en SZW vertaald naar vijf categorieën, die in onderstaande tabel zijn weergegeven.

Oploop taakstelling (1 = € 1 miljoen)	**2016**	**2017**	**2018**
1. Doelmatigheid	2	4,5	6
2. Versobering	0,2	0,4	0,4
3. Vereenvoudiging	0,7	1,7	3
4. Eigen bijdrage/leges/doorbelasten kosten	1	2	2
5. Programmakosten/businesscase	0	0	0
Totaal categorieën SVB	**3,9**	**8,6**	**11,4**

In het Regeerakkoord Rutte II zijn diverse maatregelen opgenomen om te komen tot een goedkopere en kleinere overheid. Met het programma Compacte Rijksdienst zijn de nodige stappen gezet om de bedrijfsvoering binnen het Rijk doelmatiger te organiseren. Aanvullend zijn negen SGO-projecten in gang gezet om een bijdrage te leveren. De minister voor Wonen & Rijksdienst heeft in mei 2013 de stand van zaken Hervormingsagenda Rijksdienst aan de Tweede Kamer aangeboden.

Een aantal maatregelen raakt de SVB. Het gaat dan in ieder geval om (de intensivering van) het programma Compacte Rijksdienst (CRD-10 Rijksincasso, CRD-12 Inkomensondersteuning/ -voorziening) en SGO project 4 (ZBO's) en 9 (Digitaal Rijk 2017). SGO-3 dat toeziet op een versnelde effectieve inzet van basisregistraties kan gevolgen hebben voor de SVB. Hieronder wordt ingegaan op de huidige status van de vijf categorieën in de tabel.

<u>Ad 1. Doelmatigheid</u>

SGO-projecten
In het Regeerakkoord Rutte II zijn 9 SGO-projecten benoemd die invulling geven aan aanvullende besparingen binnen de rijksdienst. De SVB ziet mogelijkheden om een aantal van deze besparingsinitiatieven te realiseren vanuit de bestaande infrastructuur en aanwezige expertise. De SVB zal op het moment dat verdere concretisering plaatsvindt per initiatief een eigen afweging maken of dit past in de aard van haar dienstverlening. Mogelijke initiatieven zijn bijvoorbeeld samenwerking op het gebied van huisvesting. Daarnaast biedt met name SGO-3 perspectieven uit oogpunt van doelmatigheid en verbetering dienstverlening. De SVB is momenteel met het ministerie van SZW in gesprek om hier concreet invulling aan te geven. Te denken valt onder andere aan:

1. het uitwisselen van persoonsgegevens tussen uitvoeringsorganisaties en private partijen;
2. het beter benutten van informatie in basisregistraties;
3. het tijdelijk stopzetten van uitkering of toeslag indien de begunstigde foutief is geregistreerd in de GBA;
4. het verstrekken van niet privacygevoelige gegevens aan burgers en bedrijven en andere overheidsorganisaties ter stimulering van economische bedrijvigheid en efficiencyverbetering;
5. het geven van inzage aan burgers en bedrijven in hun gegevens met de mogelijkheid om fouten te signaleren en in specifieke gevallen te corrigeren;
6. Eén bankrekeningnummer opnemen in een basisregistratie en koppelen aan het BSN-nummer.

Nieuwe taken
De SVB wil haar infrastructuur en expertise ook buiten het specifieke domein van sociale zekerheid breder benutten. Met het uitvoeren van taken voor andere (publieke) opdrachtgevers kan op twee manieren een bijdrage aan meer efficiency worden geleverd. Dit kan indirect, waarbij door de doorberekening van vaste kosten deze kosten voor bestaande (SV-)activiteiten afnemen. En direct, wanneer werkzaamheden voor anderen goedkoper uitgevoerd kunnen worden dan nu het geval is.

<u>Ad 2-5</u>

Frictiekosten
De invulling van de taakstelling brengt tevens nieuwe investerings- en frictiekosten met zich mee. In 2014 wordt een aanvullende dotatie aan de voorziening nodig geacht van naar schatting € 5,7 miljoen. Deze is nog niet in de begroting verwerkt. De SVB zal zich inspannen om dit bedrag in 2014 zelf te kunnen financieren, maar kan hier niet op voorhand op sturen. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat uiterlijk medio 2014 de actuele stand van zaken frictiekosten zal worden bepaald.

2.2 Missie, Ambities en Beleidsdoelstellingen

De SVB staat voor:

Wij versterken de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein.

Daarom is de missie:

De SVB wil de excellente omgevingsgerichte uitvoerder zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid.

De SVB richt zich op het domein van sociale zekerheid, welzijn en zorg en wil haar dienstverlening aan burgers en opdrachtgevers uitbreiden daar waar het de zelfstandigheid van de burgers verhoogd. We streven ernaar de best gewaardeerde uitvoeringsorganisatie van Nederland te zijn in de ogen van burgers, medewerkers en opdrachtgevers.

De ambities hierbij zijn:
1. een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht
2. een excellente dienstverlening aan de klant met een goede prijs-kwaliteit verhouding
3. een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers
4. investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

De SVB richt zich actief op burgers als ontvangers van een uitkering/inkomen, burgers als ontvangers van informatie, informatie-afnemers (overheidsorganisaties in binnen en buitenland) en opdrachtgevers. Wij bieden de uitvoering van een aantal regelingen van 'kop tot staart', uitvoering van delen van regelingen (bijvoorbeeld beoordelen en betalen) aan burgers, levering van informatie over burgers en levering van persoonsgebonden informatiediensten aan burgers.

De kernkwaliteiten van de SVB zijn:
- Betrouwbare uitvoering
- Vergaande digitalisering
- Excellente dienstverlening
- Klantgericht ondernemerschap

De SVB zal in 2014 inspelen op de volgende gesignaleerde ontwikkelingen:
1. Beleidsontwikkelingen in de sociale zekerheid en zorg;
2. Ontwikkelingen handhaving en toezicht;
3. Stroomlijnen processen met ketenpartners;
4. Stimuleren van zelfredzaamheid van de burger.

Vernieuwing in Dienstverlening
In het kader van het stimuleren van de totstandkoming van de burgerpolis en in lijn met het ingezette pad om de zelfredzaamheid van de burger te bevorderen heeft de SVB in de afgelopen jaren aan verschillende initiatieven een bijdrage geleverd. In 2014 zullen deze activiteiten worden voortgezet.

Een onderzoek naar de bruikbaarheid van het QIY Trusted Framework heeft positief resultaat laten zien. Samen met andere Manifestgroepleden worden de inspanningen nu gericht op twee thema's. In de eerste plaats op het verkrijgen van een adequaat en veilig identificatie/authenticatie mechanisme (de ontwikkelingen rond E-ID kaart zijn hierbij randvoorwaardelijk), in de tweede plaats op het "privacy proof" beschikbaar maken van de gegevens van burgers binnen genoemd framework. Hiermee zou een flinke sprong voorwaarts kunnen worden gemaakt bij de burgerpolis-doelstelling om burgers hun eigen gegevens te laten beheren en zo een randvoorwaarde voor het verhogen van de zelfredzaamheid in te vullen.
Binnen het initiatief 'Doorbraak in Dienstverlening' onderzoeken en beproeven gemeenten, Manifestgroep-partijen en andere overheidsorganisaties manieren om dienstverlening aan de burger langs minder vanzelfsprekende wegen te verbeteren.

De SVB neemt deel op verschillende gebieden:

1. Samen met in eerste instantie drie gemeenten, belastingdienst, UWV en DUO worden burgers met meervoudige, met name financiële, problematiek geholpen bij een pilot die in 2013 is gestart en 2014 waarschijnlijk zal worden uitgebreid naar meer gemeenten en overheidsinstanties.
2. De SVB participeert daarnaast in het onderzoek naar haalbare samenwerkingsvarianten tussen gemeenten onderling en tussen gemeenten en andere uitvoeringsorganisaties als het gaat om onderdelen van het backofficeproces van de uitvoering van de WWB en, voor zover dat kan, de in voorbereiding zijnde Participatiewet. Intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en landelijke uitvoeringsorganisaties kunnen gemeenten helpen met de administratieve uitvoering van allerlei wetten en regelingen. Gemeenten kunnen zich dan concentreren op de hulpvraag van de burger en het formuleren van beleid.
3. De eerder genoemde mogelijkheid om de burger meer 'de baas' over zijn eigengegevens te laten zijn en de zelfredzaamheid te bevorderen, wordt onderzocht op toepasbaarheid voor gemeenten in samenwerking met landelijke overheidsorganisaties. Hiertoe is binnen 'Doorbraak in Dienstverlening' een initiatief Personal Data Cockpit gestart wat naar verwachting in 2014 een vervolg zal krijgen.

Ontwikkeling rondom personeel en leiderschap
De SVB ziet zich in toenemende mate geconfronteerd met een onevenwichtige personeelsopbouw. Mede door de ontwikkeling in haar dienstverlening bestaat de noodzaak tot flexibele inzet en herplaatsing van personeel op andere functies. Dit proces vraagt de volle aandacht van het management. In de komende jaren zal daarom in het bijzonder aandacht worden gegeven aan:

- Het duurzaam inzetbaar houden van alle medewerkers als gevolg van onder meer een sterke vergrijzing in combinatie met lange dienstverbanden en een zeer klein natuurlijk verloop. Dit kan risico's met zich meebrengen op het gebied van: gezondheid, effectiviteit, productiviteit, engagement en plaatsbaarheid van medewerkers. De focus ligt dan ook op het juiste talent op de juiste functie binnen of buiten de organisatie te plaatsen. Het creëren van beweging geeft ruimte voor doorgroeimogelijkheden voor talent en een meer diverse opbouw van de medewerkerspopulatie.
- Het blijvend stimuleren van natuurlijk verloop. De ruimte voor het aantrekken van (jong) talent nemen af door vergrijzing, verslechterde arbeidsmarkt en afname flexibele schil. Dit geeft een risico op de middellange termijn met betrekking tot de diversiteit van het medewerkersbestand.
- Werving van schaarse IT capaciteit en inregelen flexibele schil SSP.

- Het hanteren van één leiderschapsstijl, met als doel: optimale benutting van het talent in teams en gerichte sturing op duurzaam inzetbare medewerkers en het juiste talent op de juiste plaats; het professionaliseren van organisatie inrichting en changeprocessen, waardoor veranderingen makkelijk geabsorbeerd kunnen worden en medewerkers weten wat er verwacht wordt en eigenaarschap kunnen nemen; het creëren van een optimale werkomgeving voor alle generaties met een aantrekkelijk arbeidsvoorwaardenpakket gericht op ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid.

Afronding programma SVB Tien

Inspelend op ontwikkelingen in de omgeving is de SVB in 2005 gestart met het programma SVB Tien, met de volgende doelstellingen:

1. Betere dienstverlening aan de burger: op de burger gericht, snel en persoonlijk; alle kanalen zijn beschikbaar en de burger kiest;
2. Lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing; uitvoeringsproces gericht op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid met hedendaagse IT; gevalsbehandeling in hoge mate geautomatiseerd; controle op basis van risicoprofielen;
3. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik van authentieke registraties, korte 'time to market' bij wijzigingen in wet- en regelgeving.

Eind 2012 zijn integrale serviceteams in de vestigingen geïmplementeerd met als resultaat dat de medewerkers in deze teams de regelingen van de SVB geïntegreerd uitvoeren. De volgende stap is de invoering van het generieke Multiregelingen Systeem (MRS) voor de regelingen in het Kinddomein en voor de vrijwillige verzekeringen. De invoering van dit systeem is impactvol en moet derhalve met de grootst mogelijke zorg gebeuren. Kwaliteit en beheersbaarheid van de introductie heeft hier de voorkeur boven snelheid. Volgens de oorspronkelijke planning zou de introductie van het MRS eind 2013 plaatsvinden. Deze datum is niet langer haalbaar. Op dit moment wordt een nieuwe implementatiedatum in 2014 onderzocht. Mogelijke financiële consequenties van dit uitstel zijn op dit moment nog niet bekend en derhalve ook nog niet verwerkt in dit jaarplan. Na afronding van dit project zal een evaluatie plaatsvinden.

Nieuwe ontwikkelingen

In 2014 zal gestart worden met de doorontwikkeling van MijnSVB en digitale klantcommunicatie in het MRS.

Vanuit het oogpunt van kwaliteit en efficiency is het streven de klanten steeds meer mogelijkheden te bieden voor zelfbediening: de klant is in staat zelf interactief zaken af te handelen met betrekking tot zijn uitkering en/of zijn gegevens, op elk gewenst moment. Daarnaast zal 2014 in het teken staan van de implementatie van de AOW, Remigratieregeling en AIO in het MRS. Het MRS biedt na BR2 de generieke ondersteuning voor de integrale afhandeling van persoonsgebonden financiële regelingen. Na de implementatie van de AOW, Remigratieregeling en AIO voert de SVB het merendeel van haar werk uit met het MRS.

2.3 Overzicht prestatie-indicatoren

Resultaatgebied / Prestatie-indicatoren			Streefwaarden in % 2014	Streefwaarden in % 2013	Realisatie in % 2012	Realisatie in % 2011
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking						
Nationale tijdigheid:	AOW		98	98	99	99
	Anw		96	96	98	98
	AKW		96	96	99	100
	AIO		95	95	99	98
Internationale tijdigheid:	AOW		96	96	98	99
	Anw		96	96	98	97
	AKW		96	96	98	98
Handhaving:*	Bekendheid met regels	gemid. alle regelingen	> 60	> 60	87	83
	Incassoratio	in ontwikkeling				
Rechtmatigheid	gemid. alle regelingen		99	99	99,9	99,9
Klantgerichte uitvoering						
Klanttevredenheidsonderzoek			8,0	**	8,0	-
Tijdigheid klachtafhandeling			95	95	99	95
Efficiënte uitvoeringsprocessen						
Efficiency	Kosten per klant per wet	volgt maximaal loon - en prijs index		-	3,0	4,8

* *Naast de handhaving PI, bekendheid met regels, verstrekt de SVB tevens beleidsinformatie over het aantal fraude signalen, totaal fraude bedrag en incassoratio.*
** *Klanttevredenheid wordt eens per twee jaar onderzocht.*

Het voorstel is om met ingang van 2014 de set met prestatie-indicatoren te wijzigen. De definitieve invulling is in overleg met SZW bepaald. In bovenstaande tabel is het voorstel voor de nieuwe set opgenomen. Het afdoeningspercentage in het kader van handhaving is niet meer in de set prestatie indicatoren opgenomen.

Nieuw is de incassoratio. Deze meet de mate van incasso op de opgevoerde handhavingsvorderingen en boetes in het kader van de nieuwe fraudewet. Voorlopig wordt deze prestatie-indicator voor 5 jaar opgevoerd (met ingang van 2013).

De streefwaarden 2014 voor de overige indicatoren zijn ongewijzigd ten opzichte van 2013. Voor de komende jaren wordt een trendbreuk in de ontwikkeling van de PI's tijdigheid voorzien als gevolg van de veranderingen in de registratie voortkomend uit de implementatie van MRS. In 2014 betreft dit de indicatoren AKW.
De bestaande indicatoren borgen een uitstekend niveau van dienstverlening.

2.4 Risicomanagement

Binnen de SVB wordt voor risicomanagement het COSO framework als uitgangspunt gehanteerd. Dit betekent dat er gewerkt wordt met een uniforme risicodefinitie en een centraal bepaalde risicobereidheid. Tegen het gesignaleerde risico worden de genomen risicobeperkende maatregelen afgezet. Als deze risico beperkende maatregelen geborgd zijn in de bestaande administratieve organisatie en interne beheersingsmaatregelen (AO/IB) wordt gestuurd op het resterende risico.

De SVB ziet zich, op basis van de bovengenoemde werkwijze, voor een aantal risico's gesteld en richt haar managementinspanning op het beheersen daarvan:

- Het risico dat het bestaande kwaliteitsniveau van personeel afneemt in een situatie van reorganisatie en het implementeren van het Multiregelingen Systeem. Dit risico wordt beheerst door het werken conform een vastomlijnde transitieplanning waarin extra veel ruimte is gereserveerd voor training en scholing van medewerkers.

- Het risico van stapeling van transitieactiviteiten als gevolg van (1) nieuw beleid i.c. een wetswijziging en (2) het doorvoeren van efficiency taakstellingen waardoor de werkprocessen niet goed meer beheerst kunnen worden. Dit risico wordt beperkt door het werken met een zeer strakke sturing op een portfolio van programma's en projecten;
- Kwaliteit van dienstverlening naar de burger. Versobering van de sociale zekerheid heeft zijn weerslag op de contacten tussen klanten en de SVB. Dit vraagt begrip van onze medewerkers richting de klant;
- Door overheidskeuzes kan het volume aan werkzaamheden fluctueren, waardoor (tijdelijk) de continuïteit in het gedrang komt.

Daarnaast is risicomanagement in brede zin dienstbaar aan het goed focussen op het behalen van de doelstellingen. Het proces wordt geborgd in de Directieraad door sturing op het risicoregister en door de aanwezigheid van een Risk Management Board.

2.5 Huisvestingskader

De huisvesting van de SVB blijft een aandachtspunt en daarbij geldt dat er gezorgd moet worden voor een optimale balans tussen omvang personeelsbestand, strategie en efficiency.

De Raad van Bestuur en de Directieraad hebben in april 2013 een richting vastgesteld, die resulteert in een opdracht om de huisvesting in de komende jaren passend te houden aan de behoefte van de SVB. De regionale spreiding van de vestigingen wordt tot en met 2015 ongemoeid gelaten.

In 2014 wordt onverminderd ingezet om zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren, met name daar waar:

- een redelijke slagingskans is te verwachten op het vinden van een geschikte huurder;
- een kostendekkende en/of marktconforme huurprijs is te behalen;
- de hoeveelheid m^2 VVO leidt tot een goede huuromzet in relatie tot de hiervoor noodzakelijke investeringen.

Indien er zich een mogelijkheid voordoet om een pand te vervreemden, zal eerst worden onderzocht of dit een positieve business case oplevert, waarbij in dat geval tot en met 2015 voor de vestigingsmedewerkers op de huidige locatie een huurlocatie zal worden betrokken.

De huidige kantorenmarkt raakt steeds verder verzadigd. De leegstand in kantoren is enorm en heeft geleid tot een bouwstop. Er is in sommige steden al begonnen om leegstaande panden te herontwikkelen. De noodzaak hiervoor is bij de SVB niet aan de orde. De SVB heeft immers een belangrijk deel van haar overmaat verhuurd aan derden en blijft zich inzetten, samen met SZW en de Rijks Gebouwendienst, ook de extra overmaat die ontstaat te verhuren. Met name zal de SVB zich inspannen om partijen binnen de Rijksoverheid en andere ZBO's huisvesting te bieden.

3 Begroting 2014

3.1 Kerngegevens

Uitvoeringskosten

Op basis van de nu bekende gegevens is het onderstaande kader voor de uitvoeringskosten opgesteld.

Financiering

	1 = € 1 mln
Regulier Kader	200,03
Volumemutaties	0,24
Overig nieuw beleid	pm
Subtotaal kader meibrief 2014	200,27
U-toets Overbruggingsregeling	3,08
U-toets wetsvoorstel WWB Maatregelen 2014 (structureel)	9,35
U-toets AOW partnertoeslag	2,03
Compensatie Vereenvoudiging regelingen AKW	1,80
Compensatie sociale werkgeverslasten 2013	0,56
Prijscompensatie 2014 (uiterlijk 1 sept. 2014)	pm
Remigratiewet	2,30
Volumemutaties	-2,17
Totaal SV kader gefinancieerd door SZW	217,22
SVB Servicecentrum PGB	24,15
Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	11,30
Overig niet-SV	9,80
Totaal Niet-SV kader	45,26
Totaal kader concernbegroting	262,48
Bestemmingsfonds Volledige Verzekerdenadministratie	1,50
Bestemmingsfonds EESSI	0,45
Bestemmingsreserve Efficiencytaakstelling	8,26
Concernbegroting SVB	272,68

NB: In de tabel is sprake van afrondingsverschillen

De prognosecijfers in onderstaande tabel zijn gebaseerd op geldende wet- en regelgeving. Er is geen rekening gehouden met verwachte wetswijzigingen.

Volumina en uitkeringslasten

		realisatie gerechtigden 2012	prognose gerechtigden ultimo 2013	prognose gerechtigden ultimo 2014	prognose nieuwe gerechtigden	aantal aanvragen	uitkerings-lasten 2014 in mln €
sv							
AOW	*1)*	3.135.932	3.221.094	3.297.312	210.154	212.067	34.102
Anw	*1+2)*	74.980	65.017	56.167	6.055	9.626	603
AKW	*3)*	1.935.691	1.921.440	1.914.003	120.271	121.364	3.231
TOG-regeling		27.650	25.915	25.322	3.870	6.382	22
TOG +		2.970	2.816	2.648	2.648	nvt	4
TAS-regeling		345	325	335	335	420	3
AIO	*1)*	41.100	43.232	45.491	6.027	5.805	213
WKB		10.899	11.190	12.046	nb	nb	10
Bijstand Buitenland		221	213	205	0	0	1
MKOB		2.835.934	2.915.395	2.985.509	nb	nb	1.003
WKO		386	350	350	nb	nb	1
REM	*4)*			6.290	1.060	1.500	38
OBR			35.800	30.100	30.100	nb	65
Niet -sv							
FVP		23.000	3.000	0	0	0	nvt
SSP AWBZ		27.435	25.350	19.400	2.000	nvt	nvt
SSP WMO		4.766	4.900	4.900	500	nvt	nvt
Mantelzorg		377.313	433.800	435.000	1.200	nvt	88
REM	*4)*	5.660	5.960				
WBP	*5)*	2.751	2.576	2.344	2	15	53
Wubo	*5)*	12.918	12.616	12.110	115	287	73
WUV	*5)*	12.917	12.495	11.799	57	189	170
TNS-regeling		120	125	120	120	120	2

1) Bij zowel de AOW, de Anw als de AIO is rekening gehouden met de verhoging van de AOW-leeftijd volgens het lente-akkoord.
2) exclusief wezen
3) betreft het jaargemiddelde
4) exclusief nihil gerechtigden. Aantallen gerechtigden zijn exclusief basisvoorziening, uitkeringslasten inclusief basisvoorzieningen.
5) Deze cijfers zijn afkomstig uit de begroting 2013 van oktober 2012. Nieuwe cijfers zijn na 15 oktober beschikbaar

De voorschotbijlage voor de uitkeringslasten staan in de volgende tabel. Voor de uitvoeringskosten is de afspraak dat we elke maand $1/12^e$ deel van de uitvoeringskosten die in het jaarplan genoemd worden overgemaakt krijgen.

Voorschotaanvragen 2014 aan SZW per maand

op transactiebasis in miljoenen euro's	AKW	TOG	TOG+	AIO	TAS	WKB	WKO	Bijstand Buitenland	REM	MKOB
januari 2014	802,4	5,5	3,9	16,9	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
februari 2014	4,0			16,9	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
maart 2014	2,0			17,0	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
april 2014	816,2	5,5		17,1	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
mei 2014	4,0			17,5	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
juni 2014	2,0			17,2	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
juli 2014	792,4	5,5		17,5	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
augustus 2014	4,0			17,5	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
september 2014	2,0			17,6	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
oktober 2014	796,3	5,4		17,7	0,27	0,86	0,12	0,12	3,2	83,6
november 2014	4,0			17,8	0,27	0,85	0,10	0,10	3,1	83,7
december 2014	2,0			22,0	0,23	0,85	0,10	0,10	3,1	83,7
Totaal	**3.231,3**	**21,9**	**3,9**	**212,6**	**3,2**	**10,3**	**1,4**	**1,4**	**38,2**	**1.003,4**

Overzicht per Wet

1 = € 1.000

	real. 2012 1)	begr. 2013 2)	begr. 2014	financiering				
				SV begr.	szw	bestemmings fonds vva	bestemmings fonds eesi	bestemmings reserve 3)
SV								
AOW	112.569	113.710	121.020	121.020	110.814	1.500	445	8.261
Anw	17.805	16.650	12.655	12.655	12.655	-	-	-
AKW	69.838	69.169	61.050	61.050	61.050	-	-	-
TOG/TOG+ (excl keuringskstn)	2.897	2.918	1.861	1.861	1.861	-	-	-
TAS	1.046	840	850	850	850	-	-	-
AIO	16.584	13.714	19.160	19.160	19.160	-	-	-
WKB/WKO	4.514	4.091	4.650	4.650	4.650	-	-	-
Bijstand Buitenland	552	424	320	320	320	-	-	-
MKOB	465	399	459	459	459	-	-	-
OBR	-	4.425	3.082	3.082	3.082	-	-	-
REM	-	-	2.319	2.319	2.319	-	-	-
Subtotaal SV	**226.270**	**226.340**	**227.424**	**227.424**	**217.218**	**1.500**	**445**	**8.261**
Niet -sv								
FVP	4.644	4.580	791					
SSP-AWBZ	9.131	10.974	7.911					
SSP-WMO	2.757	3.028	2.561					
Mantelzorg	2.705	2.528	2.207					
SSP trekkingsrechten	-	2.551	11.475					
REM	2.126	2.326	-					
Wuvo	10.123	12.754	11.300					
TNS	545	495	496					
AWBZ (VZA)	1.633	1.534	1.435					
Pensioenregister	640	725	776					
Overige derden	6.127	5.737	6.306					
Subtotaal Niet-SV	**40.431**	**47.232**	**45.257**					
Totaal	**266.701**	**273.572**	**272.681**					

1) Exclusief dotaties
2) Actuele begroting 2013
3) Efficiency taakstelling coalitieakkoord

De in dit jaarplan opgenomen concernbegroting 2014 sluit aan op het begrotingskader, zoals weergegeven onder 3.1 Kerngegevens.

De begroting voor 2014 is een resultante van de uitkomsten van het samen met SZW ontwikkelde Light model en de afzonderlijke begrotingen van de niet-sv regelingen. De kostenverdeling van de SV-wetten is ten opzichte van vorig jaar vereenvoudigd en gebaseerd op het Light model. Deze wijziging heeft geleid tot verschuivingen van de uitvoeringskosten tussen de sv-fondsen. Voor de niet-sv-regelingen is de kostenverdeling gebaseerd op de specificaties van de begrotingen van de regelingen zelf.

De SVB bevindt zich op dit moment midden in de bezuinigingstaakstelling. De stafdiensten hebben maatregelen in gang gezet om met 30% in te krimpen. De krimp bestaat verder uit de reeds voorgenomen reductie uit hoofde van SVB Tien, de geleidelijke verhoging van de productiviteitsnorm en het invoeren van het efficiënter inrichten van de risicogestuurde dossiercontroles. Ook kanaalsturing en versobering van de kwaliteitsmetingen zullen hieraan bijdragen. Over de financiering van verwachte investerings- en frictiekosten die samenhangen met de taakstelling zijn afspraken gemaakt met het ministerie van SZW. Zo is afgesproken dat de mogelijke budgettaire onderuitputting de komende jaren kan worden gereserveerd ter dekking van deze kosten.

In onderstaande tabel zijn de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten weergegeven.

Uitvoeringskosten t.o.v. uitkeringslasten

1 = € 1 mln

	uitvoeringskosten 2014	uitkeringslasten 2014	% 1)
AOW	121,0	34.102,0	0,4%
Anw	12,7	603,0	2,1%
AKW	61,0	3.231,0	1,9%
TOG (exclusief keuringskosten)	1,9	25,9	7,2%
TAS	0,8	3,2	26,5%
AIO	19,2	213,0	9,0%
WKB/WKO	4,7	11,7	39,7%
Bijstand Buitenland	0,3	1,4	22,8%
MKOB	0,5	1.003,0	0,0%
REM	2,3	38,2	6,1%
OBR	3,1	65,0	4,7%

1) Uitvoeringskosten als percentage van de uitkeringslasten

Het beeld zou kunnen ontstaan dat de kosten die de SVB maakt voor de uitvoering van internationale gevallen WKB en WKO relatief hoog zijn ten opzichte van het aantal klanten en de uitkeringslasten. De kosten (personele kosten en systeemkosten) betreffen echter ook activiteiten van de SVB die gericht zijn op het voorkomen van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bovendien heeft een deel van de uitvoeringskosten betrekking op de periodieke informatie-uitwisseling met de Belastingdienst en informatie verstrekking aan verbindingsorganen in het buitenland en aan (potentiële) klanten.

3.2 Kosten per klant

				1 = € 1
	real. 2012	begr. 2013	progn. 2013	begr. 2014
AOW	36	35	35	37
Anw	237	256	245	225
AKW	36	36	38	32
TOG (exclusief keuringskosten)	105	102	91	67
TAS	3.032	2.585	2.997	2.536
AIO	404	317	381	421
WKB/WKO	400	355	428	375
Bijstand Buitenland	2.498	1.991	1.540	1.560
REM		390	388	369
OBR		124	nb	102

Kosten per klant inclusief projecten en exclusief mutaties in voorziening

In bovenstaand overzicht is de ontwikkeling van de kosten per klant weergegeven. De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo van het jaar.
De geprognosticeerde kosten per klant 2013 zijn gebaseerd op halfjaarcijfers. Op de hoogte van de begrote kosten per klant in 2014 zijn zowel volume-effecten als de daling van het financiële kader van invloed. Dit verklaart vooral het verschil ten opzichte van 2013.

Door wetswijziging is de AOW ingewikkelder geworden. Dit heeft geleid tot een stijging van de kosten per klant. Als gevolg van een gewijzigde kostentoerekening dalen de uitvoeringskosten voor de Anw sneller dan het aantal gerechtigden. Dit leidt tot een daling van kosten per klant. Bij de AKW wordt de daling van de kosten per klant veroorzaakt door verdergaande automatisering. Hierdoor zijn minder fte's benodigd. Doordat de gewijzigde kostentoerekeningsmethodiek toerekent op basis van productie fte's nemen de kosten per klant van de TOG sterk af en van de AIO sterk toe. Bij de AIO speelt daarnaast een hogere inzet van fte's als gevolg van gewijzigde normering door toegenomen complexiteit. Door de geringe omvang van het klantenbestand van regelingen TAS en Bijstand Buitenland zorgen wijzigingen in het aantal klanten voor grote schommelingen in kostprijs per klant. Bij de REM is het aantal gerechtigden toegenomen bij nagenoeg gelijkblijvend budget, waardoor de kosten per klant zijn gedaald.

3.3 Uitvoeringskosten Staande Organisatie naar categorie (SV + niet- SV)

In deze paragraaf worden de uitvoeringskosten gesplitst weergegeven per categorie en verder onderverdeeld in SV en niet- SV kosten. Tevens wordt een korte toelichting per categorie gegeven.

Overzicht SV en niet-SV

totale kosten naar categorie (sv en niet-sv)

1 = € 1.000	real 2012	begr. 2013	begr. 2014	index realisatie 2012 = 100 real 2012	begr. 2013	begr. 2014
Personeelskosten	189.883	188.022	190.908	100	99,0	100,5
Huisvestingskosten	24.386	23.436	23.581	100	96,1	96,7
Automatiseringskosten	29.636	33.603	33.412	100	113,4	112,7
Bureaukosten	8.623	11.022	10.111	100	127,8	117,3
Diensten en diversen	14.173	17.489	14.669	100	123,4	103,5
(dotatie voorzieningen)	20.893	-	-	100	-	-
Totaal	287.594	273.572	272.681	100	95,1	94,8

staande organisatie naar categorie (sv en niet-sv)

1 = € 1.000	real 2012	begr. 2013	begr. 2014	index realisatie 2012 = 100 real 2012	begr. 2013	begr. 2014
Personeelskosten	188.958	185.698	190.908	100	98,3	101,0
Huisvestingskosten	24.386	23.436	23.581	100	96,1	96,7
Automatiseringskosten	28.213	32.723	33.412	100	116,0	118,4
Bureaukosten	8.623	11.022	10.111	100	127,8	117,3
Diensten en diversen	13.191	15.932	14.669	100	120,8	111,2
(dotatie voorzieningen)	20.893	-	-	100	-	-
Totaal	284.264	268.811	272.681	100	94,6	95,9

projecten naar categorie (sv en niet-sv)

1 = € 1.000	real 2012	begr. 2013	begr. 2014	index realisatie 2012 = 100 real 2012	begr. 2013	begr. 2014
Personeelskosten	925	2.324	-	100	251,2	-
Huisvestingskosten	-	-	-	100	-	-
Automatiseringskosten	1.423	880	-	100	61,8	-
Bureaukosten	-	-	-	100	-	-
Diensten en diversen	982	1.557	-	100	158,6	-
(dotatie voorzieningen)	-	-	-	100	-	-
Totaal	3.330	4.761	-	100	143,0	-

Overzicht SV

totale kosten naar categorie (sv)

1 = € 1.000	real 2012	begr. 2013	begr. 2014	index realisatie 2012 = 100 real 2012	begr. 2013	begr. 2014
Personeelskosten	163.488	158.442	163.734	100	96,9	100,2
Huisvestingskosten	17.805	16.318	16.068	100	91,6	90,2
Automatiseringskosten	26.877	30.440	29.571	100	113,3	110,0
Bureaukosten	6.954	8.955	7.570	100	128,8	108,9
Diensten en diversen	11.146	12.185	10.481	100	109,3	94,0
(dotatie voorzieningen)	19.321	-	-	100	-	-
Totaal	245.591	226.340	227.424	100	92,2	92,6

staande organisatie naar categorie (sv)

1 = € 1.000	real 2012	begr. 2013	begr. 2014	index realisatie 2012 = 100 real 2012	begr. 2013	begr. 2014
Personeelskosten	162.563	156.118	163.734	100	96,0	100,7
Huisvestingskosten	17.805	16.318	16.068	100	91,6	90,2
Automatiseringskosten	25.454	29.560	29.571	100	116,1	116,2
Bureaukosten	6.954	8.955	7.570	100	128,8	108,9
Diensten en diversen	10.164	10.628	10.481	100	104,6	103,1
(dotatie voorzieningen)	19.321	-	-	100	-	-
Totaal	242.261	221.579	227.424	100	91,5	93,9

projecten naar categorie (sv)

1 = € 1.000	real 2012	begr. 2013	begr. 2014	index realisatie 2012 = 100 real 2012	begr. 2013	begr. 2014
Personeelskosten	925	2.324	-	100	251,2	-
Huisvestingskosten	-	-	-	100	-	-
Automatiseringskosten	1.423	880	-	100	61,8	-
Bureaukosten	-	-	-	100	-	-
Diensten en diversen	982	1.557	-	100	158,6	-
(dotatie voorzieningen)	-	-	-	100	-	-
Totaal	3.330	4.761	-	100	143,0	-

Overzicht niet-SV

totale kosten naar categorie (niet-sv)

1 = € 1.000	real 2012	begr. 2013	begr. 2014	index realisatie 2012 = 100 real 2012	begr. 2013	begr. 2014
Personeelskosten	26.395	29.580	27.174	100	112,1	103,0
Huisvestingskosten	6.581	7.118	7.513	100	108,2	114,2
Automatiseringskosten	2.759	3.163	3.841	100	114,6	139,2
Bureaukosten	1.669	2.067	2.541	100	123,8	152,2
Diensten en diversen	3.027	5.304	4.188	100	175,2	138,4
(dotatie voorzieningen)	1.572	-	-	100	-	-
Totaal	42.003	47.232	45.257	100	112,4	107,7

Personeelskosten
Bij het opstellen van de begroting 2014 is rekening gehouden met de CAO en Sociaal Beleidskader (SBK). Daarnaast zijn de voor 2013 geldende percentages voor sociale lasten, tabellen en overige kengetallen gebruikt voor de berekening van de bezoldigingskosten 2014.

In het navolgende formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2014 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2012 en 2013.

Formatie SVB (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	formatie 2012 *1)*	formatie 2013 *2)*	formatie 2014
Uitvoering (dienstverlening)	2.289	1.980	1.986
Servicecentrum pgb	156	156	227
Kantoor FVP	39	38	4
Hoofdkantoor	555	583	535
	3.039	2.757	2.752

1) Bron SUWI-jaarverslag 2012
2) Bron Jaarplan 2013

Toelichting:
In 2014 is per saldo sprake van een geringe formatieafname ten opzichte van de formatie 2013. Tegenover de bezuiniging van 80 fte (zie paragraaf 2.1 taakstelling) staat een toename als gevolg van de vele ontwikkelingen rondom nieuwe wetgeving en nieuwe taken. Enkele belangrijke invloeden:
- De SVB verandert steeds verder in een IT-gedreven organisatie, een personele reductie gaat hierbij gepaard met toenemende automatiseringskosten;
- Kanaalsturing leidt tot meer selfservice door de klanten van de SVB;
- Het gaan uitvoeren van een nieuwe taak door het Servicecentrum PGB (trekkingsrechten).

De taakstellingsopdracht is slechts te realiseren met onder meer een uitstroom van medewerkers. Hiervoor is in 2011 een voorziening sociaal Plan & Frictiekosten getroffen waarvoor in 2012 aanvullende dotaties zijn gedaan.
De uitgangspunten en aannames zoals eerder dit jaar aangegeven met betrekking tot deze voorziening voor wat betreft natuurlijk verloop en werk-naar-werk percentage worden nog steeds als juist ingeschat. Dit geldt dan ook voor de inschatting met betrekking tot de hoogte van de uiteindelijke voorziening en de hierbij te hanteren bandbreedtes.

Huisvestingskosten
De huisvestingskosten bestaan voornamelijk uit rente en afschrijvingskosten, kosten voor reparaties en onderhoud, en energie. Daarnaast worden de huisvestingskosten in 2014 beïnvloed door het uitvoeren van nieuwe regelingen (bijvoorbeeld het Trekkingsrecht).

Automatiseringskosten
De automatiseringskosten worden voor een significant deel veroorzaakt door de vernieuwing en in het beheer nemen van het IT-landschap vanuit SVB Tien. Daarnaast worden de automatiseringskosten ook bepaald door het beheer en onderhoud van bestaande systemen.

Bureaukosten
Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten (drukwerk, handling en portokosten) die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de klanten van de SVB. Het gaat hierbij om het verzenden van mailingen in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen.

Diensten en diversen
Diensten en diversen bestaat onder meer uit de kostenrubrieken reis- en verblijfkosten, keuringskosten, verzekeringen, publiciteit en externe advisering.

3.4 Derden

Onder 'Derden' zijn bedragen begroot die wegens 'diensten aan derden' worden doorberekend aan andere partijen (bijvoorbeeld verrichte activiteiten voor het UWV en het CVZ en verhuur van kantoorruimte wegens overmaat).

Uitvoeringskosten Derden			1 = € 1.000
	real. 2012	begr. 2013	begr. 2014
staande organisatie	6.127	5.737	6.306
	6.127	5.737	6.306

Huuropbrengsten
De SVB streeft ernaar leegstaande kantoorruimte tegen marktconforme tarieven te verhuren.
De geraamde huuropbrengst heeft voornamelijk betrekking op de verhuur van kantoorruimte van verschillende SVB-kantoren. De opbrengst overmaat wordt op basis van de huidige contracten begroot.

Overige opbrengsten
Voor alle doelgroepen die vanuit Nederland grensoverschrijdende activiteiten (willen) gaan doen in België of Duitsland en Belgen of Duitsers die activiteiten in Nederland willen gaan doen, is door de SVB een voorlichtingsfunctie ingericht. Voorlichting aan grensarbeiders wordt door middel van elektronische- en persoonlijke dienstverlening gegeven en richt zich op werken, wonen, ondernemen en studeren en op de domeinen sociale zekerheid, zorg en fiscaliteit (gerelateerd aan sociale zekerheid). Ook voor de wetten / regelingen die door het UWV en het CVZ worden uitgevoerd wordt door de SVB desgevraagd voorlichting verstrekt.

In het kader van handhaving worden door de Sociaal Attachés in Marokko, Turkije, Spanje en Suriname voor de sv-wetten onderzoeken uitgevoerd. Daarnaast hebben de bureaus een dienstverlenende functie. Voor de verrichte onderzoeken en dienstverlening worden bij het UWV, Belastingdienst en CVZ kosten in rekening gebracht.

De afdeling Vertalingen van de SVB voert mede werkzaamheden uit voor het CVZ. De kosten die hiermee samenhangen worden bij het CVZ gedeclareerd.

De SVB verstrekt rechtsgegevens van pensioengerechtigden aan Pensioenfondsen. Voor deze gegevensuitwisseling worden kosten in rekening gebracht. Verder worden in deze rubriek een aantal kleine doorberekeningen aan derden begroot.

Naast eerder genoemde taken worden ook voor derden werkzaamheden met een kleinere omvang uitgevoerd. De hiermee samenhangende kosten worden doorberekend en als opbrengst verantwoord.

3.5 Handhaving

Doelstelling
Het doel van handhaving van de SVB is het zo effectief en efficiënt mogelijk vergroten van de rechtmatigheid van de uitkeringen die de SVB betaalt door preventie, detectie en sanctionering van fouten en fraude door klanten. Daarbij staat voorop dat voorkomen beter is dan genezen. Preventieve maatregelen zorgen ervoor dat er zo min mogelijk onrechtmatigheid is. Waar die onrechtmatigheid zich toch voordoet, moet detectie daarvan leiden tot correctie en sanctionering.

Activiteiten
Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB de volgende activiteiten:
Preventie:
- adviseren over handhaving in nieuwe wetgeving
- bevorderen van de bekendheid met plichten van de SVB-klanten
- bevorderen van fraude alertheid binnen de organisatie
- controleren en verifiëren van gegevens bij de toekenning van uitkeringen

Detectie:
- risico-analyse en actualisering van bestaande analyses
- controles bij klanten
- gegevensuitwisseling met andere instanties in Nederland en in het buitenland
- presentatieplicht voor kinderbijslag verzekerden met kinderen in het buitenland
- steekproefsgewijze controles in het buitenland door het Controle Team Buitenland

Correctie en sanctionering:
- terug- en invordering van teveel betaalde uitkeringen
- oplegging en incasso van administratieve sancties
- aangifte bij het Openbaar Ministerie op basis waarvan de strafrechter tot veroordeling kan komen

Preventie
Om een goede bijdrage aan de ontwikkeling van beleid en regelgeving te bevorderen, neemt de SVB deel in het Handhavingsoverleg en het Directeurenoverleg Handhaving van SZW. De bekendheid met plichten wordt jaarlijks onderzocht en bevorderd in samenwerking met SZW.

Detectie
Risicoanalyse en de resultaten van controle leiden tot het opstellen en beheren van de risicoprofielen waarmee de SVB risicogestuurd handhaaft. De verfijning en modellering van risico indicatoren levert vernieuwde profielen op die geschikt zijn om in het Multiregelingen Systeem op te nemen.

Sanctionering
Ieder jaar wordt in het Handhavingsarrangement SZW- OM afspraken gemaakt over de opsporing van sociale zekerheidsfraude. De SVB doet aangifte van fraude conform de afspraken in het arrangement. De SVB streeft daarbij een pro-actieve opsporing na ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij werkt de SVB waar mogelijk samen met andere instanties zoals UWV, ISZW en gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in de vorm van deelname aan interventieteams.

Internationale handhaving
Met behulp van het Controle Team Buitenland (CTB) monitort de SVB de rechtmatigheid van uitkeringen in het buitenland. Ook zullen de attachés voor sociale zaken in Turkije, Marokko, Spanje en Suriname handhavingsonderzoeken in het buitenland verrichten.

3.6 Investeringsbegroting

De investeringen van de SVB vallen uiteen in immateriële activa en materiele activa. De immateriële activa zijn aan automatiseringen gerelateerd. Binnen de materiele activa is een onderverdeling naar huisvesting en automatisering gerelateerde investeringen.

Immateriële activa
Dit betreft kosten van de implementatiepartner SVB Tien BR2 (Kind-domein) en de voorziene kosten van externe inhuur voor de doorontwikkeling van het Multiregelingen Systeem (MRS). Deze kosten worden geactiveerd als "intellectueel eigendom", conform de werkwijze in (de jaarrekening) 2012. Eind 2013 zal worden gestart met genoemde doorontwikkeling. Hiermee is over 2013 een bedrag gemoeid van naar schatting circa € 3 miljoen. Samen met de ontwikkelkosten van BR2 leidt dit tot een verwachte investering van circa € 14 miljoen in 2013. Het voorziene bedrag in 2014 voor afronding van MRS/BR2 en de doorontwikkeling van het MRS bedraagt circa € 9 miljoen. Dit bedrag kan wijzigen als gevolg van de herplanning die momenteel gaande is.

Immateriële activa

1= € 1.000

	real. 2012	progn. 2013	begr. 2014
Intellectueel eigendom	13.382	14.006	9.000
Subsidie	-13.382	-2.023	0
	0	11.983	9.000

Materiële activa

Huisvesting gerelateerde investeringen
1= € 1.000

	real. 2012	progn. 2013	begr. 2014
Verbouwingen	4.079	740	400
Installaties	1.867	725	535
Meubilair/Stoffering	4.475	600	80
	10.421	2.065	1.015

Automatisering gerelateerde investeringen
1= € 1.000

	real. 2012	progn. 2013	begr. 2014
Automatiseringsapparatuur	2.280	5.069	4.380

Huisvesting gerelateerde investeringen
In 2014 zullen voornamelijk reguliere vervangingsinvesteringen worden gedaan.

Automatisering gerelateerde investeringen
In 2014 zullen weer Oracle-licenties worden aangeschaft, inclusief de licenties voor Digitaal Document Beheer). Daarnaast zijn er de gebruikelijke vervangingsinvesteringen in werkplekapparatuur (servers, Pc's, printers, scanners en software) en het Local Area Network voorzien.